

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA WARUNG ES KOBAR DI KOTA BARAT**



SKRIPSI

Diajukan Untuk memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :
SITI NUR JANAH
B 100 080 047

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG
ES KOBAR DI KOTA BARAT SOLO

Yang dipersembahkan dan disusun oleh :

Nama : Siti Nur Janah

Nim : B 100 080 047

Dan dinyatakan untuk diterima.

Dosen pembimbing

(**Drs.Farid Wajdi.MM.PhD**)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(**Dr. H. Triyono, SE., M.Si.**)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI NUR JANAH
NIRM :
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG ES
KOBAR DI KOTA BARAT SOLO

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Februari 2012
Surakarta,.....

Yang membuat pernyataan,

.....SITI NUR JANAH.....

MOTTO

“Tidak ada kata menyerah dalam meraih kesuksesan”

“Hidup adalah perjuangan hingga jantung berhenti berdetak, darah berhenti mengalir, nafas berhenti berhembus dan otak tak mampu berfikir”.

“selalu ada peluang untuk mencapai hasil yang maksimal”

“Masa lalu adalah kenangan, masa kini adalah perjuangan, masa depan adalah impian”.

“Perlakukanlah seseorang seperti kau ingin diperlakukan”

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk :

1. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa restu dan dorongan hingga penulisan ini selesai.
2. Saudara-saudaraku tersayang yang telah dorongan hingga penulisan ini selesai.
3. Teman-teman yang telah memberikan inspirasi dan membantu dalam menyelesaikan penulisan ini.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
5. Almamater

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdhulillah, kami panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah- NYA, tidak lupa salam serta sholawat kita panjatkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita menuju islam yang sebenarnya.

Atas selesainya skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PALAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA WARUNG ES KOBAR DI KOTA BARAT SOLO” kami sebagai penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang sudah membantu.

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Farid Wajdi.MM.PhD. selaku pembimbing yang telah sabar membimbing penulis untuk menyusun skripsi.
3. Bapak Muhammad Yakub selaku manajer Warung Es Kobar yang telah membari ijin kepada penulis untuk penelitian dan membantu menyelesaikan skripsi.
4. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan doa restu dan dorongan pada saya hingga penulisan ini selesai.
5. Saudara-saudaraku tersayang yang telah dorongan hingga penulisan ini selasai.

6. Teman-teman yang telah memberikan inspirasi dan membantu dalam menyelesaikan penulisan ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas ini yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Semoga atas bantuan yang diberikan dapat bermanfaat dan memperoleh imbalan dari Tuhan YME. Sebagai akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan laporan akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya kemampuan dan saran yang bersifatnya membangun.

Penulis memohon kepada Tuhan YME semoga ilmu yang telah penulis peroleh berguna bagi penulis, agama, bangsa dan negara, amin ya rabbal 'alamin.

Surakarta,.....

Penulis

SITI NUR JANA

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada warung Es Kobar Di Kota Barat Solo. 2) Untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada warung Es Kobar di Kota Barat Solo. 3) Untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada warung Es Kobar di Kota Barat Solo.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuisioner dan metode pengumpulan sampel menggunakan *random sampling* sederhana. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, (uji T, Uji F, koefisien determinan(R^2)) dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Hipotesis dalam penelitian ini 1) H_1 : bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kobar Di Kota Barat, Solo. 2) H_2 : bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kobar Di Kota Barat, Solo. 3) bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Kobar Di Kota Solo.

Hasil penelitian uji validitas dan reliabilitas seluruh item pertanyaan valid dan reliabel. Uji t_{test} maka diperoleh bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena nilai t_{hitung} sebesar 2,666 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,980 maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai alpha 0,05. variabel kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena nilai t_{hitung} sebesar 2,638 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,980 maka t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai alpha 0,05. Uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Warung Es Kobar di Kota Barat Solo, karena nilai F_{hitung} sebesar 10,505 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,68. Uji koefisien R^2 sebesar 17,8% artinya loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen sebesar 17,8%. Uji normalitas data tidak tersebar normal, uji multikolinieritas variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen tidak terjadi multikolinieritas, uji heteroskedastisitas juga tidak terjadi heteroskedastisitas.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| MOTTO..... | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Sistematika Skripsi | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Pengertian Pemasaran | 9 |
| B. Kualitas Layanan | 13 |
| C. Kepuasan Konsumen | 19 |
| D. Loyalitas Pelanggan | 23 |
| E. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas | |

| | |
|---|-----------|
| Pelanggan | 30 |
| F. Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap | |
| Loyalitas Pelanggan..... | 31 |
| G. Penelitian Terdahulu | 31 |
| H. Hipotesis | 33 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 35 |
| A. Kerangka Pemikiran | 35 |
| B. Definisi Oprasional Variabel | 36 |
| C. Metodologi Penelitian | 37 |
| 1. Lokasi Penelitian | 37 |
| 2. Tektik Pengambilan Sampel | 37 |
| 3. Sumber Data | 38 |
| 4. Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| D. Alat Analisis | 38 |
| 1. Uji Validitas | 38 |
| 2. Uji Reliabilitas | 39 |
| 3. Uji Asumsi Klasik | 39 |
| a. Uji Normalitas | 40 |
| b. Multikolinieritas | 40 |
| c. Heteroskedastisitas | 40 |
| 4. Uji Regresi Linier Berganda | 41 |
| a. Uji t-statistik | 41 |
| b. Uji F statistik | 43 |

| | |
|---|----|
| c. Uji keofisien Determinasi | 44 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 46 |
| 1. Sejarah Perusahaan | 47 |
| 2. Visi dan Misi | 47 |
| 3. Struktur Organisasi | 47 |
| B. Instrumen Data | 48 |
| C. Analisis Data | 51 |
| 1. Uji Validitas | 51 |
| 2. Uji Reabilitas | 53 |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| 4. Uji t | 55 |
| 5. Uji F | 56 |
| 6. Uji R ² (Koefisien Determinasi) | 57 |
| 7. Uji Asumsi Klasik | 57 |
| a. Uji Normalitas | 57 |
| b. Multikolinieritas | 57 |
| c. Heteroskedastisitas | 58 |
| D. Pembahasan | 58 |
| BAB V PENUTUP | 60 |
| A. Kesimpulan | 60 |
| B. Saran | 61 |

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DARTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden | 48 |
| Tabel 4.2 Umur Responden | 49 |
| Tabel 4.3 Pekerjaan Responden | 49 |
| Tabel 4.4 Jawaban Responden Kualitas Pelayanan | 50 |
| Tabel 4.5 Jawaban Responden Kepuasan Konsumen | 50 |
| Tabel 4.6 Jawaban Responden Loyalitas Pelanggan | 51 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan | 52 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen | 52 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan | 53 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas | 54 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 54 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas | 57 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 58 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran | 35 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Warung Es Kobar di Kota Barat Solo | 47 |
| Gambar 4.2 Uji t Variabel kualitas Layanan | 55 |
| Gambar 4.3 Uji t Variabel Kepuasan Konsumen | 56 |
| Gambar 4.4 Grafik Statistik Uji F | 56 |